## **CRMni amalga oshirish loyihasi (byudjet bilan)**

****Loyiha nizomi****

* ****Loyiha nomi:**** CRMni amalga oshirish loyihasi
* ****Loyiha menejeri:**** Ruslanbek
* ****Loyiha homiysi:**** Bosh direktor
* ****Boshlanish sanasi:**** 04.04.2024
* ****Tugash sanasi:**** Boshlanish sanasidan boshlab olti oy
* ****Loyiha tavsifi:**** Ushbu loyiha 150 ta operator uchun kiruvchi mijozlar qo'ng'iroqlari va chiquvchi marketing harakatlarini avtomatlashtirish uchun yangi CRM tizimini joriy etishga qaratilgan. Yangi tizim operatsion samaradorlikni oshiradi va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni tartibga soladi.

****Loyiha maqsadlari:****

* Olti oy ichida CRM tizimini muvaffaqiyatli amalga oshirish (Byudjet: birinchi olti oy uchun 22 million rubl, egalik qilishning umumiy qiymati: besh yil ichida 54 million rubl).
* Mijozlarga xizmat ko'rsatishni yaxshilash uchun qo'ng'iroqlarni yo'naltirish va boshqarishni avtomatlashtiring.
* CRM platformasi orqali chiquvchi marketing harakatlarini soddalashtiring.
* xodim Tizimni avtomatlashtirish orqali samaradorlikni oshirish.

****Loyihaning afzalliklari:****

* Samarali muloqot orqali mijozlar qoniqishini oshirish.
* Operatsion samaradorlikni oshirish va jarayonlarni soddalashtirish.
* Ma'lumotlarga asoslangan tushunchalar bilan kengaytirilgan qaror qabul qilish.
* Besh yil ichida investitsiyalarning ijobiy rentabelligi (ROI) (besh yil ichida rejalashtirilgan daromad kamida 102 million rubl).

****Muvaffaqiyat mezonlari:****

* CRM tizimi to'liq ishlaydi va olti oy ichida ishlaydi.
* Operatorlar orasida foydalanuvchi qabul qilish darajasi 80% dan oshadi.
* Operatsion samaradorlikning o'lchanadigan yaxshilanishi (aniq metrikani aniqlash kerak).

****WBS (Ishlarni taqsimlash tuzilishi):****

1. ****Loyihaning boshlanishi**** (byudjet: umumiy loyiha byudjetiga kiritilgan)
   * Loyiha doirasi va maqsadlarini aniqlang
   * Manfaatdor tomonlardan talablarni to'plash (yuqori boshqaruv, operatorlar)
   * Loyiha jamoasi a'zolarini aniqlang (byudjet: loyiha jamoasi uchun ish haqi va imtiyozlar)
   * Aloqa rejasini ishlab chiqish (oylik boshqaruv qo'mitasi yig'ilishlari, haftalik jamoa yig'ilishlari)
2. ****Tizimni tanlash va sozlash**** (byudjet: litsenziyalash to‘lovlari, konfiguratsiya xarajatlari)
   * Optimal CRM tizimini baholang va tanlang
   * Tanlangan CRM tizimini sozlang
3. ****Ma'lumotlarni ko'chirish va sinovdan o'tkazish**** (byudjet: ma'lumotlarni ko'chirish vositalari va xizmatlari)
   * Batafsil ma'lumotlarni ko'chirish rejasini ishlab chiqish
   * Ma'lumotlarni yangi CRM tizimiga ko'chiring
   * To'liq tizim sinovini o'tkazing
4. ****User Training & Go-Live**** (Byudjet: O‘quv materiallarini ishlab chiqish, o‘qitish xarajatlari)
   * Foydalanuvchilar uchun o'quv materiallarini ishlab chiqish
   * Foydalanuvchilar uchun trening mashg'ulotlarini o'tkazish
   * Yangi CRM tizimi bilan yashang
   * Tizimning ishlashini va foydalanuvchining qabul qilinishini kuzatib boring
5. ****Loyihaning yopilishi**** (byudjet: minimal - hujjatlar va yig'ilish xarajatlarini ko'rib chiqish)
   * O'rganilgan darslarni hujjatlash
   * Loyiha natijalarini yakunlash
   * Loyihani ko'rib chiqish yig'ilishini o'tkazing

****PDM (loyihaga bog'liqlikni boshqarish):****

* Tizim tanlash boshlanishidan oldin loyihani boshlash tugallanishi kerak.
* Ma'lumotlarni ko'chirishdan oldin tizimni tanlash va sozlash talab qilinadi.
* Jonli efirga kirishdan oldin foydalanuvchilarni o'qitish tugallanishi kerak.

****Gantt jadvali:****

Loyiha jadvalini vizual tarzda aks ettirish uchun alohida Gantt diagrammasi tuziladi, jumladan, vazifa muddatlari, bog'liqliklar va tizimni tanlash, ma'lumotlarni ko'chirish va jonli efirga uzatish uchun asosiy bosqichlar. Ushbu diagramma taraqqiyotni kuzatish, mumkin bo'lgan kechikishlarni aniqlash va loyihaning yo'lda qolishini ta'minlash uchun doimiy ravishda yangilanadi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hafta | Vazifa | Davomiyligi | Oldingi |
| 1-2 | Loyiha doirasi va maqsadlarini aniqlang | 1 hafta | - |
| 2-3 | Talablarni yig'ish | 2 hafta | 1-2 |
| 2-3 | Loyiha jamoasi va rollarini aniqlang | 1 hafta | 1-2 |
| 2-3 | Aloqa rejasini ishlab chiqish | 1 hafta | 1-2, 2-3 |
| 2-3 | Loyiha byudjetini taqsimlash strukturasini ishlab chiqish | 1 hafta | 1-2 |
| 4-5 | CRM tizimlarini baholang va ro'yxatlang | 2 hafta | 2-3 |
| 4-5 | Foydalanuvchi uchun o'quv materiallarini ishlab chiqish (dastlabki) | 2 hafta | 2-3 |
| 6-7 | Demolarni o'tkazing va CRM tanlovini yakunlang | 2 hafta | 4-5 |
| 8-11 | CRM tizimini sozlang | 4 hafta | 6-7 |
| 12-13 | Tizim testini o'tkazing | 2 hafta | 8-11 |
| 14-15 | Ma'lumotlarni ko'chirish rejasini ishlab chiqish | 2 hafta | 6-7 |
| 14-15 | Mavjud tizimlardan ma'lumotlarni chiqarib oling | 2 hafta | - |
| 16-17 | Maʼlumotlarni tozalash va oʻzgartirish | 2 hafta | 14-15 |
| 18-19 | Ma'lumotlarni yangi CRM tizimiga ko'chiring | 2 hafta | 14-17, 12-13 |
| 20-21 | Foydalanuvchini qabul qilish testini o'tkazish (UAT) | 2 hafta | 18-19 |
| 22-23 | Foydalanuvchi uchun o'quv materiallarini takomillashtirish | 1 hafta | 20-21, 4-5 |
| 24-25 | Foydalanuvchilar uchun trening mashg'ulotlarini o'tkazish | 2 hafta | 22-23 |
| 26 | Jonli reja va muloqotni ishlab chiqing | 1 hafta | 24-25 |
| 27 | Yangi CRM tizimi bilan yashang | 1 hafta | 26 |
| 28+ | Tizim unumdorligi va foydalanuvchi qabulini kuzatib boring | Davom etayotgan | 27 |
| 29 | O'rganilgan darslarni hujjatlash | 1 hafta | 27+ |
| o'ttiz | Loyiha natijalarini yakunlash | 1 hafta | 27+ |
| 31 | Loyihani ko'rib chiqish yig'ilishini o'tkazish | 1 hafta |  |

****Qo'shimcha mulohazalar:****

* Xatarlarni boshqarish: Byudjet cheklovlari, resurslar cheklovlari va foydalanuvchi qarshiligi kabi potentsial xavflarni aniqlang va hal qiling.
* Resurslarni taqsimlash: vazifalarni o'z vaqtida va byudjet doirasida bajarilishini ta'minlash uchun resurslarni samarali taqsimlang.
* Byudjet nazorati: Birinchi olti oyda ajratilgan byudjet doirasida 22 million rubl miqdorida qolish uchun loyiha xarajatlarini kuzatib boring.

Yaxshi belgilangan loyiha rejasini amalga oshirish, foydalanuvchilarning keng qamrovli talablarini to'plash va hamkorlik muhitini rivojlantirish orqali ushbu CRMni amalga oshirish loyihasi muvaffaqiyatga erishish ehtimoli yuqori. Ushbu yangi tizim mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni sezilarli darajada yaxshilaydi, operatsion samaradorlikni optimallashtiradi va besh yil ichida sarmoyadan ijobiy moliyaviy daromad olishga hissa qo'shadi.